

FICHE PROGRAMME

Gérer les situations d'agressivité du patient et de son entourage

Les critiques et insultes envers les professionnels sont une réalité. Une situation conflictuelle peut déborder si elle n'est pas maîtrisée. Comment sortir du conflit, limiter les tensions, engager son interlocuteur vers un échange constructif ?

Notre formation sur la gestion des comportements agressifs permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils pour mieux contrôler les émotions, désamorcer l'escalade de la violence et rétablir une communication positive, en situation d'agression physique ou téléphonique.

Format : Présentiel

Type d'action : Action de formation

Votre contact : Nadia LAVEDRINE - ideaconseil86@gmail.com - 0624730046

Tarif : 2000.0 € HT

Durée de la formation : 14.0 heures soit 2.0 jours

Public visé : Professionnels des établissements hospitaliers – Toute personne en contact avec du public.

Prérequis : Aucun prérequis spécifique n'est demandé

Modalités et délais d'accès : Formation intra - A convenir entre l'organisme et le client

OBJECTIFS DE LA FORMATION & COMPÉTENCES VISÉES

Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité afin de gérer les situations verbales

Identifier les capacités personnelles d'adaptation à développer (comportements) face aux différentes situations d'agressivité

Prévenir et désamorcer ces situations conflictuelles.

Décrire les liens : frustration, colère, agressivité.

Lister les situations et acteurs concernés dans l'environnement professionnel (patient, résident, famille, collègues).

Identifier nos propres mécanismes et attitudes face à ces comportements.

Développer des compétences en communication non violente et gestion émotionnelle.

Réaliser la validation et l'accueil émotionnel.

Mettre en œuvre des techniques relationnelles verbales et non verbales de désescalade.

Identifier les actions à mettre en œuvre pour le respect des soignants.

MODALITÉS DE SUIVI ET D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Un positionnement initial oral est prévu pour évaluer le niveau de connaissance des stagiaires.

L'objectif est de permettre au formateur de s'adapter.

Le formateur évalue la progression pédagogique tout au long de la formation au moyen de mise en situation, de tests, de travaux pratiques et de temps d'échanges.

Une évaluation orale des acquis est prévue en fin de formation.

Une évaluation de satisfaction à chaud de la formation est remise en fin d'intervention.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Les méthodes pédagogiques sont affirmatives, déductives et réflexives.

L'apprenant est au cœur de la relation pédagogique durant la formation : étude de cas concrets à partir de situations professionnelles concrètes apportées par les stagiaires, débats, tests.

Apport de connaissances théoriques.

A l'issue de la formation, un certificat individuel de réalisation de formation sera remis à chaque participant.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

<p>Module 1 : Analyse et évaluation des pratiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre l'évolution d'une situation conflictuelle - Exercices de pratique réflexive, analyse de situations, identification des pratiques. - Exposés des situations et pratiques professionnelles, problèmes rencontrés, analyse critique et réflexive des pratiques : identification des difficultés, expression des attentes et besoins en « amélioration de la qualité » de gestion des comportements agressifs des patients. - Éléments permettant de repérer les comportements agressifs afin de les prévenir. 	<p>07h00</p>
<p>Module 2 : Développement des compétences</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exposé sur les mécanismes d'agressivité, mécanismes de défense, et violence - Les liens stress/agressivité /conflit. - Les positions de perceptions ou enjeux informels des patients dans ces attitudes (attentes explicites, attentes implicites). - Étude des étapes de développement de ces situations : frustration, colère, comportement agressif. - Description des conduites à tenir face aux comportements violents. - Définition et étapes de la gestion émotionnelle de ces situations. - Définition du principe de validation émotionnelle et de l'accueil émotionnel. - Les savoirs être : techniques de contournement, reformulation, désescalade. - L'impact posture physique /posture psychique. - Exercices de détente (respiratoire, posture physique de prise de recul). 	<p>07h00</p>

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

En cas de besoin spécifique d'accessibilité, contacter IDEA Conseil pour étudier au mieux votre demande de faisabilité.